

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๗๒ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของตำบลทะเลเมนชัย มีรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)
- ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)
- ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๗๒ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๔
เพศหญิง	๓๘
รวม	๗๒

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๓
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๖
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	๗๒

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๓๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓
ปริญญาตรี	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-
อื่นๆ	-
รวม	๗๒

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๕
รับจ้าง	๒๑
นักเรียนนักศึกษา	-
เกษตรกร	๒๖
อื่นๆ	-
รวม	๗๒

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

จำนวน ๗๒ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๗๒ คน = ๑,๓๖๘ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๓๖๘ คะแนน)	พอใจ (๑,๓๖๘ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๓๖๘ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๑๕	๕๗
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๕๒
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๐	๒๗	๔๕
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๑๘	๕๔
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๖๗
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๗	๕๑
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๙	๖๑
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๒	๑๒	๕๘
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๙	๖๓
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๖๓
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๓	๑๗	๕๒
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๑๑	๕๙
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๖๗
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๒	๕๖
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๑๖	๕๖
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๕๙

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๕๑
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๖๓
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๖๘
๕. วัสดุหรือครุภัณฑ์			
๑) ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ต่อการให้บริการ	๐	๐	๐
๒) วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับใช้บริการทั่วไป อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	๐	๐	๐
๓) วัสดุ อุปกรณ์มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัย	๐	๐	๐
๔) ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ในการให้บริการ	๐	๐	๐
ไม่มีผู้มาใช้หรือยืมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์			
รวม คะแนนเต็ม ๑,๓๖๘ ได้	๒๕	๒๔๑	๑,๑๐๒

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓ $= \frac{๒๕ \times ๑๐๐}{๑,๓๖๘}$ $= ๑.๘๓ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๒ $= \frac{๒๔๑ \times ๑๐๐}{๑,๓๖๘}$ $= ๑๗.๖๒ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๖ $= \frac{๑,๑๐๒ \times ๑๐๐}{๑,๓๖๘}$ $= ๘๐.๕๖ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย สุ่มประเมิน
จำนวน ๗๒ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๒๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๔๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๒ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๑๐๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๖ คน |
